Bundel - Raadsinformatiebijeenkomst van 9 oktober 2025

1 Signalering problemen Brede Ondersteuning voor gedupeerden Kinderopvangtoeslagen-affaire
Tijd: 19:30-20:30
Locatie: stadhuishal
Portefeuillehouder: Wethouder Voortman
Agendeerders:
1. EenUtrecht, Gert Dijkstra
2. Partij voor de Dieren, Anne Sasbrink
2. D66, Venita Dada-Anthonij
3. DENK, Iskender Simsek
4. GroenLinks, Meike Hellevoort
6. Volt, Anton Stam
7. PvdA, Titus Stam
8. CDA, Bert van Steeg
9. ChristenUnie, Bina Chirino
10. VVD, Mariam Al-Saqaff
Motivatie:
Er worden problemen geconstateerd in de Brede Ondersteuning voor gedupeerden van de Toeslagenaffaire. Een groep gedupeerde ouders heeft hierover grote zorgen. Ze zien na gesprekken met de gemeente en Lokalis dat er gewerkt wordt aan verbetering, maar de vraag is of dat wel genoeg is. Het gaat om de volgende onderwerpen en zorgen:
1. Bejegening: Zorg voor respectvolle behandeling, vermijd betutteling en denigreren.
2. Dedicated team: Richt een betrokken, vast team in bij Lokalis/Buurtteam Jeugd en Gezin, niet alleen bij dringende aanvragen het "erbij doen".
3. Ervaringsdeskundigen: het inschakelen van (betaalde) ervaringsdeskundigen voor klankbord/advies.
4. Vertrouwen: meer vertrouwen geven, ken middelen toe aan ouders zelf, in plaats van uitbetaling aan derden.
5. Ruimhartigheid: Hanteer een ruimhartige benadering bij toekenningen, passend bij het verlies wat eerder door toedoen van de overheid is ontstaan.
6. Bekendheid: meer bekendheid geven aan de mogelijkheden en de beschikbaarheid van een Lotengenotengroep, zodat een grotere groep gedupeerden kan worden bereikt en gesteund.
7. Klachtenroute: Zorg voor een duidelijke, toegankelijke en werkende klachtenprocedure.

Dossier 4927 voorblad
Raadsbrief ondersteuning gedupeerden Toeslagenaffaire
Brief gedupeerden
REACTI~1
Raadsbrief Voortgang verbeteringen brede ondersteuning hersteloperatie toeslagenaffaire
Informatie over RIB
presentatie Brede ondersteuning toeslagenaffaire

Raadsinformatiebijeenkomst

Dossiernummer	4927
Vertrouwelijk	Nee
Vergaderdatum	9 oktober 2025
Agendapunt	1
Titel	Signalering problemen Brede Ondersteuning voor gedupeerden Kinderopvangtoeslagen-affaire
ID	5155
Behandelend ambtenaar	Jessica van den Toorn
Telefoon	
E-mail	jessica.vandenToorn@utrecht.nl
Datum collegebesluit	
Thema	
Portefeuillehouder	Wethouder Voortman
Beleidsveld	Werk en inkomen
Referendabel	
Raadsadviseur (lijst)	Willemien Kok/Cie Volksgezondheid, Onderwijs, Werk en Economie/06-24862310
Behandelvoorstel	
Resultaat commissiebehandeling	
Resultaat raadsbehandeling	

Geagendeerd	Vergaderdatum
Raadsinformatiebijeenkomst	9 oktober 2025

Voorgesteld besluit

Burgemeester en wethouders
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 14 030
www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	J. van den Toorn	**Datum**	19 september 2023
Doorkiesnummer	030 - 28 65227	**Kenmerk**	11566694
E-mail	Jessica.vanden.toorn@utrecht.nl	**Onderwerp**	Ondersteuning gedupeerden Toeslagenaffaire
Bijlage(n)	-	**Beleidsveld**	Werk en Inkomen / Jeugd

Geachte leden van de raad,

Tussen 2005 en 2019 is bij een groot aantal ouders de kinderopvangtoeslag onterecht stopgezet door de Belastingdienst. Daarbij is gezinnen ongekend onrecht aangedaan. Sinds 2020 werkt de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) aan het financieel herstellen van dat onrecht.

In de Raadsbrief Ondersteuning gedupeerden Toeslagenaffaire (d.d. 21 jan 2022) beschreven we uitgebreid hoe de buurtteams gedupeerde Utrechtse gezinnen begeleiden, afgestemd op de behoefte van het gezin en gebaseerd op de bestaande structuren van het Utrechtse zorgmodel. Met deze brief informeren we u over de ontwikkelingen sindsdien.

Langdurige inzet nodig
Toen het Rijk de gemeenten benaderde voor aanvullende brede ondersteuning aan gedupeerden, gingen alle betrokkenen ervan uit dat de ondersteuning aan ouders binnen afzienbare tijd (hooguit twee à drie jaar) zou zijn afgerond. De compensatie door het UHT aan de gedupeerden van de toeslagenaffaire verloopt helaas stroef. Twee jaar nadat het rapport *Ongekend onrecht* uitkwam, zien we dat de afhandeling van alle dossiers van gedupeerden door de UHT veel vertraging en obstakels kent. Hoewel deze vertraging buiten onze macht ligt, zijn we enorm teleurgesteld dat de gedupeerde gezinnen zo lang moeten wachten tot dit onrecht hersteld wordt.

In de Kamerbrief ‘Maatregelen met betrekking tot CWS’ (d.d. 7 september 2023) erkent het kabinet dat gedupeerden nu te lang moeten wachten op een integrale beoordeling en compensatie van aanvullende werkelijke schade. In de brief stellen zij onder andere aanpassingen bij de Commissie Werkelijke Schade (CWS) voor. Deze commissie speelt een belangrijke rol bij de behandeling van verzoeken om vergoeding van aanvullende schade.

Inmiddels bieden wij in Utrecht, op verzoek van het Rijk, al bijna drie jaar brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders en kinderen van erkend gedupeerde ouders. Dit is hulp op alle leefgebieden, zoals financiën, wonen, zorg, gezin, werk, opleiding en gezondheid. Deze ondersteuning loopt in Utrecht via de buurtteams. De sociaal raadslieden van U Centraal

ondersteunen met juridische advies, onder andere in het proces rond de Integrale beoordeling (IB) en Commissie Werkelijke Schade (CWS).

Wij zien dat de lange wachttijd bij de UHT gevolgen heeft voor het welzijn en welbevinden van onze gedupeerde inwoners. De stroeve afhandeling zorgt voor grote frustraties bij zowel gedupeerden als hulpverleners en de (financiële) problemen stapelen zich op. Dit maakt het lastig om het vertrouwen van ouders in de overheid te herstellen en echt te werken aan een nieuwe start.

Ontwikkelingen op Rijksniveau
Op 5 november 2022 is de Wet hersteloperatie toeslagen inwerking getreden. Deze wet heeft als doel om de benodigde juridische basis te bieden voor het uitvoeren van een aantal regelingen. In de wet zijn naast de bestaande regelingen (Catshuisregeling en Commissie Werkelijke Schade), ook aanvullende regelingen opgenomen zoals de Kindregeling, de regeling voor ouders die nu in het buitenland wonen en de regeling voor gedupeerden van de zorgtoeslag, huurtoeslag en/of het kindgebonden budget. Per 15 juli 2023 is aanvullende wetgeving in werking getreden voor gedupeerde ex-toeslagpartners en nabestaanden van overleden gedupeerde aanvragers of overleden kinderen.
Voor een gedetailleerde beschrijving van de voortgang van de hersteloperatie toeslagen verwijzen we u naar de voortgangsrapportages die de Rijksoverheid ieder kwartaal publiceert. De meest recente voortgangsrapportage gaat in op de periode januari-april 2023.

Zowel gedupeerde ouders, als hun kinderen en ex-toeslagpartners kunnen een beroep doen op de brede ondersteuning die in Utrecht via de buurtteams loopt. Vanaf 2024 geldt dit ook voor de nabestaanden.

Hulp bij herstel en het maken van een nieuwe start binnen de gemeente Utrecht
Vanaf de start van de Hersteloperatie loopt de brede ondersteuning in Utrecht via het buurtteam Jeugd en Gezin. Sinds een tijdje is ook het buurtteam Sociaal aangehaakt op de ondersteuning. Zij zijn aangehaakt omdat volwassen kinderen (boven de 23 jaar) van gedupeerden zich steeds vaker melden voor hulp. Het doel van de gemeentelijke hulp aan de gedupeerde ouders en/ of hun kinderen is ervoor zorgen dat zij zo snel mogelijk hun leven weer kunnen oppakken. De gemeente draagt bij aan het herstel.

De hulp is niet gericht op het compenseren van geleden schade uit het verleden; dit is aan de Belastingdienst. De ouder/het kind heeft regie en keuzevrijheid bij deze ondersteuning. Het buurtteam stelt op het moment dat de ouder (of het kind) zich meldt, de hulpvra(a)g(en) vast en doet wat op dat moment nodig is om een nieuwe start mogelijk te maken.

De mate waarin Utrechtse ouders zijn gedupeerd in de toeslagenaffaire loopt sterk uiteen. Een aanzienlijk deel van de gedupeerde ouders heeft (substantieel) minder dan € 30.000 schade geleden. Met de reeds ontvangen compensatie kunnen zij een nieuwe start maken. Deze ouders hebben relatief minder vaak behoefte aan ondersteuning of begeleiding. Maar voor een deel van de ouders is die € 30.000 slechts een druppel op de gloeiende plaat. Zij hebben veel schade geleden en kunnen pas verder met hun herstel na de integrale behandeling en een aanvullende schadevergoeding.

We zien meermaals het verwoestende effect van de affaire op de levens van gezinnen. Carrières zijn gedwongen gestopt, huizen verkocht, ouders gescheiden en kinderen zijn in plaats van studeren gaan werken. Verder zien we bij ouders en kinderen veel depressies, PTSS, stress en schaamte. Geen

enkel compensatiebedrag kan recht doen aan dergelijk leed. Maar de financiële schadeloosstelling is wel een noodzakelijke eerste stap naar herstel. Het is wrang dat juist de gezinnen die hard zijn getroffen, lang moeten wachten op die genoegdoening.

1400 (mogelijk) gedupeerde gezinnen

Op peildatum 3 juli 2023 hebben zich in totaal 1400 Utrechtse ouders gemeld bij de Belastingdienst als (mogelijk) gedupeerde van de kinderopvangtoeslagen affaire. Er zijn verder 2309 kinderen van (mogelijk) gedupeerde ouders geregistreerd.[1] Deze aantallen kunnen nog tot einde van dit jaar stijgen, want (mogelijk) gedupeerden kunnen zich nog tot 1 januari 2024 melden bij de Belastingdienst.

In totaal heeft buurtteam Jeugd en Gezin (Lokalis) sinds de start van de Hersteloperatie 696 inwoners in traject (gehad). Dit zijn ouders en kinderen uit in totaal 319 unieke gezinnen[2]. Bij het buurtteam Sociaal (BTO) hebben zich tot nu toe 17 volwassen kinderen van gedupeerden gemeld.[2]

Bereik

Gemeenten ontvingen tot en met 2021 de gegevens van alle aangemelde ouders om namens de Belastingdienst/Toeslagen met hen contact op te nemen. Deze 1189 ouders zijn door het buurtteam actief benaderd via brief en telefoon. Van hen had 20% behoefte aan ondersteuning.

Op advies van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) mogen gegevens niet meer gedeeld worden zonder toestemming van de gedupeerde. Gedupeerden mogen zich uiteraard ook zelf melden bij het buurtteam. Hiervoor maken we de drempel zo laag mogelijk. Dat doen we via duidelijke informatie op de websites van de gemeente en de buurtteams, een apart emailadres en berichten via social media. Ook informeren we alle buurtteammedewerkers regelmatig over de Toeslagenaffaire en de mogelijkheden om gedupeerden te ondersteunen, zodat zij hier alert op zijn in hun caseload.

Verder organiseren de buurtteams in samenwerking met Stichting Lotgenotencontact lotgenotenbijeenkomsten. Gedupeerden kunnen via de lotgenoten/informatiemiddagen en -avonden in contact komen met elkaar en met het buurtteam. Ondanks de wisselende opkomst, zijn de gesprekken en contacten die ontstaan waardevol.

Komende tijd verkennen we of we nog meer kunnen doen om onze gedupeerde inwoners te bereiken, zodat de mensen die behoefte hebben aan brede ondersteuning, deze ook daadwerkelijk ontvangen. Daarbij leren we ook van de ervaringen in de andere G4 gemeenten en Almere (waar veel gedupeerden wonen).

Vanaf september 2023 sluiten we aan bij de deurbezoeken die het ministerie van Financiën organiseert. Het gaat om het bezoeken van gedupeerde ouders met openstaande gerechtelijke vorderingen, die zich nog niet gemeld hebben bij het Loket Private Schulden. Volgens schattingen van het ministerie gaat het in Utrecht om ongeveer 75 gedupeerde ouders. We zullen hulp bieden bij schulden en de inwoners actief wijzen op de brede ondersteuning van de buurtteams.

Hulp bij schulden

In de Raadsbrief Ondersteuning gedupeerden Toeslagenaffaire (d.d. 21 jan 2022) beschreven we uitgebreid hoe we gedupeerde ouders helpen die schulden hebben aan de overheid of aan private

[1] Peildatum 3 juli 2023, bron: Aantal aanmelders per gemeente - Samen herstellen (toeslagen.nl)
[2] Peildatum 1 juli 2023

schuldeisers. Werk en Inkomen heeft vanaf peildatum 1 januari 2022 inmiddels 30 vorderingen van gedupeerde ouders kwijtgescholden. Het gaat om een totaal bedrag van ruim € 84.500.

Een deel van de gedupeerde ouders heeft ook nog andere schulden, bijvoorbeeld aan de zorgverzekeraar, de bank of de verhuurder. Deze private schulden worden door negen lokale kredietbanken voor alle gedupeerden in Nederland namens de Rijksoverheid afbetaald. De stichting Sociale Banken Nederland (SBN) heeft dit uitgevoerd. De Gemeentelijke Kredietbank Utrecht heeft hier in opdracht van SBN aan meegewerkt tot en met 31 december 2022.

Sinds 28 september 2022 voert de Gemeentelijke Kredietbank Utrecht ook de vergoeding van de al betaalde schulden (zowel publiek als privaat) uit. Diverse gedupeerden hebben hun schulden afbetaald met de ontvangen compensatie van de Belastingdienst. Omdat de compensatie daar niet voor is bedoeld, kunnen gedupeerden hun afbetaalde schulden indienen bij SBN. Samen met twee andere kredietbanken bekijken we of deze gedupeerden in aanmerking komen voor vergoeding en betalen die uit.

Voor inwoners die bij ons een schuldregeling hebben op het moment dat ze als gedupeerde erkend worden, dienen we een aanvraag bij de UHT in om het traject te beëindigen. UHT betaalt aan ons dan de vorderingen van de schuldeisers of het saneringskrediet. Wij zorgen ervoor dat de schuldeisers worden betaald en de gedupeerde zonder schulden verder kan.

Anders dan de Catshuisregeling, worden de private en publieke schulden van kinderen van gedupeerde ouders niet kwijtgescholden. Het geldbedrag van de Kindregeling kan in de boedel vallen voor schuldeisers. Dit betekent dat het kind of de jongere niet zelf over het geldbedrag kan beschikken. Momenteel lopen er gesprekken met de VNG en het ministerie van Financiën om een generieke schuldenaanpak te ontwikkelen voor deze doelgroep. Totdat er een landelijke generieke aanpak komt, blijven we in Utrecht doorgaan met onze eigen schuldenaanpak. Daarnaast roepen we schuldeisers op om coulant om te gaan met deze doelgroep en de Kindregeling niet in de boedel mee te nemen.

Hulp uit het Toeslagen-herstelpotje

Voor de diverse problemen waar ouders tegenaan lopen is niet altijd een passende regeling beschikbaar. Het terugwinnen van het vertrouwen van de gedupeerden en ze weer perspectief voor de toekomst bieden is onze hoofdprioriteit. Dat betekent: maatwerk, snel handelen en (veel) ruimte houden voor beoordeling door de professionals en medewerkers in de uitvoering om te bepalen wat er nodig is.

In de vorige brief vertelden we al over het Toeslagen-herstelpotje dat gezinswerkers en sociaal raadslieden kunnen benutten om een praktische schade voor een gezin op te lossen.[3] Vanaf het begin tot 1 juli 2023 is het potje 125 keer benut (44 keer in 2022 en 81 keer in 2023) voor een totaalbedrag van € 392.742 Het Rijk compenseert de gemeente voor deze kosten. Het potje wordt vooral benut voor woninginrichting, medische kosten en studie. Maar ook uitgaven op het terrein van vervoer, schulden en huishoudelijke apparatuur komen regelmatig voor.

[3] Dit is afgeleid van het Voorkom Erger Potje uit de actieagenda Utrechters Schuldenvrij en werkt op dezelfde manier, maar met een hoger maximumbudget per casus.

Als er bedragen boven de 8.000 nodig zijn, dan worden die in het 8.000+ overleg besproken met adviseurs vanuit de buurtteams, U Centraal en Werk en Inkomen. Eerder informeerden we u dat deze casussen bij het Citydeal-overleg ingebracht werden. Het bleek niet altijd passend om de Doorbraakmethode en de Waardendriehoek één op één in te zetten voor deze groep gedupeerden. We misten waardes als herstel van vertrouwen en genoegdoening, die specifiek voor deze groep zo belangrijk zijn. Bovendien biedt de Wet hersteloperatie toeslagen nog meer ruimte voor maatwerk voor gedupeerden en zijn we minder gebonden aan o.a. de Participatiewet, terwijl de deelnemers aan het Citydeal-overleg juist gewend zijn om naar ruimte te zoeken binnen deze wetten (de waarde 'legitimiteit').

Hulp via de U-pas
We vinden het belangrijk dat kinderen van gedupeerden mee kunnen blijven doen, terwijl hun ouders nog op het financieel herstel door de Belastingdienst wachten. Daarom kunnen gedupeerde gezinnen in ieder geval nog tot 1 juli 2024 gebruik maken van de U-pas, ook als zij meer dan 125% van het sociaal minimum verdienen. De buurtteams ondersteunen bij de aanvraag van de U-pas.

Hulp bij huisvestingsproblemen
In de brede ondersteuning kijken we ook naar de woonsituatie. Soms zijn er huisvestingsproblemen ontstaan die een nieuwe start in de weg staan. Op basis van kennis, ervaring en vergelijkbare casussen, wordt gezocht naar de meest passende maatwerkoplossing. In enkele gevallen is woonurgentie op hardheid passend.

Leren van de Toeslagenaffaire
Op verschillende manieren proberen we met elkaar te leren van de Kinderopvangtoeslagaffaire. Zo hebben we interne leerbijeenkomsten georganiseerd, waar thema's als institutioneel racisme aan de orde zijn gekomen. Ook doen we mee met diverse onderzoeken en pilots van de het Rijk/de Belastingdienst/ de VNG om te kijken hoe het UHT kan verbeteren en versnellen.

Via verschillende brieven bent u inmiddels ook geïnformeerd over het onderzoek naar de lessen van de Kinderopvangtoeslagaffaire in Utrecht, Amsterdam en Almere. Zo heeft u in de Raadsbrief Lessen uit de Kinderopvangtoeslagaffaire (vervolg) (d.d. 20 juni 2023) kunnen lezen hoe we als gemeente aan de slag gaan met de aanbevelingen langs drie ontwikkelsporen, te weten:

1. Verlagen van drempels voor inwoners om problemen bij de overheid te signaleren;
2. Het verbeteren van het werken met en leren van inwonerssignalen;
3. Vergroten van het handelingsperspectief en versterken maatschappelijke sensitiviteit van de publieksdienstverlener.

We gaan er in Utrecht, in nauwe samenwerking met andere gemeenten, de VNG en het Rijk, alles aan doen om ongekend onrecht voor onze inwoners in de toekomst te voorkomen.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris, de burgemeester,

College van Burgemeester en Wethouders (secretariaatburgemeester@utrecht.nl; secretariaatgemeentesecretaris@utrecht.nl)
Raadsleden gemeenteraad (raadsleden@utrecht.nl; griffie.gemeenteraad@utrecht.nl)

Betreft: Signaal over problemen met Brede Ondersteuning gemeente Utrecht en omstreken en support voor klachten.

11 februari 2025

Geachte college van Burgemeester en wethouders, geachte leden van de gemeenteraad Utrecht,

Introductie

Omdat de onderhavige complexe problematiek voor sommigen van u minder bekend is, beginnen we met een wat uitgebreide introductie; deze kunt u desgewenst overslaan.
Van de totaal bijna 38.000 erkend gedupeerden van de Kinderopvangtoeslagen-affaire wonen een kleine 1500 gedupeerde gezinnen in de Gemeente Utrecht[i]. In deze gezinnen zijn 933 kinderen van 0-15 jaar en 1797 kinderen van 16 jaar en ouder[ii]. Als gedupeerden hun onrechtmatig teruggevorderde kinderopvangtoeslag terugbetaald krijgen door de Rijksoverheid kunnen zij daarná kiezen voor een forfaitaire vergoeding van hun werkelijke schade, althans voor zover de opgestelde regels toestaan. De schades zijn ontstaan tussen 2005 en 2019 en de afwikkeling ervan is inmiddels vastgelopen[iii]. Het gaat op zijn beste nog enkele jaren en op zijn slechts meer dan twee decennia duren voordat ieders schade is afgewikkeld. De wet- en regelgeving hierover is vastgelegd in de Wet Herstel Toeslagen[iv] (WHT, 2022).

Omdat een deel van de gedupeerden in het hier en nu hulp nodig heeft hun vastgelopen levens op de rit te krijgen, is de Brede Ondersteuning[v] (BO) zoals vermeld in de WHT in het leven geroepen. De Rijksoverheid heeft hiervoor de gemeenten (via het college van burgemeester en wethouders) ingeschakeld omdat zij dichtbij de gedupeerden staan. Een gemeente kan op vijf leefgebieden (financiën, gezin, werk, wonen, zorg) hulp verstrekken: Deze hulp om een nieuwe start te krijgen is ook uitdrukkelijk bedoeld om het vertrouwen in de overheid te herstellen. Kosten die gemaakt worden kunnen door de gemeenten rechtstreeks bij het Rijk worden gedeclareerd onder een SPUK-regeling. In deze brief betrekken we ook de problematiek van erkende gedupeerden uit omliggende kleinere gemeenten waar de BO niet van de grond komt. Zij zullen deze brief aan hun eigen gemeenteraad sturen. Het is jammer dat er op dit onderwerp een brede, gemeente overstijgende overeenkomst betreffende de BO processen en uitvoering is. Zoals u wellicht weet is de uitvoering van de BO in de gemeente Utrecht uitbesteed aan Lokalis in samenwerking met de Buurtteams (Jeugd & Gezin en Sociaal). Hierin worden zij voor complexere casuïstiek ondersteund door het Instituut voor Publieke Waarden.

Probleem

Helaas mist tegenwoordig de BO op de vijf leefgebieden voor veel gedupeerden uit de gemeente Utrecht en de gemeenten in de omstreken het beoogde doel. Reden hiervoor is het wegvloeien van kennis en kunde van de uitvoerende medewerkers waardoor de benodigde aandacht en betrokkenheid bijzaak lijken te zijn geworden. Ondanks vele signalen richting de uitvoerders van de BO zien wij geen verbetering. Omdat het dringend én noodzakelijk is dat de BO wèl de gedupeerde burgers helpt bij hun nieuwe start en het hervinden van eigen regie, verzoeken wij allereerst dringend om uw steun en hulp in deze kwestie. Hieronder zullen wij u verder toelichten waar de schoen wringt. Het betreft onder meer de wijze waarop de aanvragers worden bejegend, de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan het traject van deze BO en de wijze van uitvoering van beschikkingen.

Bejegening

Aanvragers van de BO, ook als zij zijn erkend als gedupeerden, worden mondeling of schriftelijke nog wel eens uitgemaakt voor fraudeur of profiteur alsof de tijd heeft stilgestaan want dit gebeurde in die periode van 2005-2019 ook veelvuldig. De BO levert noodzakelijke hulp in verschillende vorm om een nieuwe start te kunnen maken maar wat die nieuwe start kan of mag zijn wordt mede door het eigen frame van de hulpverlener mede bepaald. Terwijl een gedupeerde al voldoende vernederingen heeft ervaren in het verleden herhaalt zich dat nu ook weer.

Uitvoering

Wat is redelijk en uitlegbaar zoals in de WHT is opgenomen? Het zijn fluïde begrippen waaraan door hulpverleners veelal vanuit persoonlijk perspectief invulling wordt gegeven. Mede daardoor is de kwaliteit van hulp die een gedupeerde ontvangt afhankelijk van wie de aanvraag opschrijft of indient. Hulpverleners geven aan dat de gedupeerde zich maar dient aan te passen aan hetgeen zij acceptabel achten of binnen de regelgeving van de (niet van toepassing zijnde) Participatiewet of het NIBUD te acteren. Daarbij is het format van de regelgeving aan verandering onderhevig waardoor de aanvragers van het eerste uur langs een andere lat worden gelegd dan de aanvragers op latere momenten. Eerder was veel meer mogelijk. De richtlijnen van de VNG[vi] geven aan dat BO dient te geschieden op basis van ruimhartigheid, maatwerk en eigen regie. Ook daar is in de praktijk niets van te merken. Voorlopig blijft het bieden van BO nodig zolang het verhalen van de werkelijke schade nog niet is afgerond de komende tientallen jaren. Met de aankomende tekorten op de gemeentelijke begroting van 2026 en verder lijkt het soms alsof iedereen met deze aankomende problematiek in het achterhoofd naar de aanvragen van gedupeerden kijkt. Terwijl de gemaakte kosten voor zowel de hulpverlening als de uitvoering van de beschikkingen volledig bij de Rijksoverheid worden gedeclareerd. Ook is er angst dat een bepaalde aanvraag eventueel wordt afgekeurd door de Rijksoverheid en dat er daardoor op de totale gemeentelijke begroting -voor alle inwoners dus- gekort zou kunnen worden; het is vechten tegen windmolens. Van door een gedupeerde aangegeven noodzakelijke hulp voor de nieuwe start, blijft hierdoor in een aanzienlijk deel van de

aanvragen weinig over. Het heeft de schijn van paternalisme: de hulpverlener die zich ontfermt over de zwakke burger. Onder de gedupeerden bevinden zich inmiddels zeker burgers die zwak zijn gemaakt door wat ze is overkomen. Zij waren veelal niet zwak voordat de kinderopvangtoeslagen ramp zich in hun levens voltrok. Immers zij kregen deze toeslag omdat zij studeerden of werkten en deelname aan de maatschappij belangrijk vonden.

Als voor de vijf leefgebieden onderliggende plannen van aanpak zijn gemaakt die leiden tot een toekenning door middel van een beschikking, gaat er in de uitvoering nog wel eens wat mis. Bijvoorbeeld de afspraken worden wel nagekomen maar veel te laat waardoor de gedupeerde -in onwetendheid- geen idee heeft òf en zo ja, wanneer de beloofde middelen beschikbaar komen? Of de gemaakte deadlines qua afspraken worden nagekomen of niet, of de hulpverlener in kwestie wel of niet op berichten of e-mails reageren gaat? Hoe vaak je dient te rappelleren? Het geeft onnodige stress en herbeleving van trauma's over een onbetrouwbare overheid. Een overheid die jou niet ziet als gelijkwaardige burger van dit land. De willekeur en de slordigheden dienen echt uit het proces te worden gehaald. Er moet voor alle gedupeerden die dat wensen een nieuwe start gemaakt kunnen worden. Elementen als specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden dienen vóór gedupeerde burgers te gaan werken in plaats van tegen hen te worden gebruikt. Een simpel voorbeeld hiervan is een aanvraag voor een bed voor een jongeman, puber van nu reeds ruim 195 centimeter. De aanvraag mag niet voor een extra lang bed zijn (want duurder dan anderen verstrekt krijgen) terwijl het realistisch is dat het standaard bed van 200 centimeter binnen afzienbare tijd wederom vervangen moet worden voor een langer bed. Dit geeft de aanvrager veel stress dat er zo weinig inlevend vermogen is bij de opstellers van het plan van aanpak. Het roept tevens de vraag op in hoeverre er daadwerkelijk uitvoering wordt gegeven aan een nieuwe start. Of het voorbeeld van een gedupeerde die een bedrijf wil herstarten en daarvoor een laserprinter aanvraagt maar een simpele inktjet-printer krijgt toegewezen en daardoor niet verder kan met de aanwezige ambities.

Het speelveld waarbij de overheid de machtige partij is die het beter weet, dient omgebogen te worden naar een participerende samenwerking waarin de gedupeerde burger wordt gehoord en er daarna met die input een helder plan wordt gemaakt dat in de uitvoering zowel qua aanvraag proces en tijdigheid als daarna in de praktijk geen hobbels meer kent. Dat er herkend wordt wat de impact is van de handelingen van de hulpverleners in dit traject bij veelal zwaar getraumatiseerde mede stadsgenoten. Tevens moet worden geborgd dat er niet meer langs de participatiewet of de WMO lat wordt afgemeten. Er dient met hulp van ervaringsdeskundigen een betere workflow te komen. Er dienen intervisie mogelijkheden met ervaringsdeskundigen te komen. De WHT vergt wellicht een denkkader dat ingewikkelder is, waar de betrokken medewerkers extra voor opgeleid dienen te worden. Daarom is onze dringende aanbeveling om de hulp voor gedupeerden met een *dedicated* team van medewerkers vorm te geven. Met daarnaast het team van een paar ervaringsdeskundigen om te kunnen benchmarken en sparren.

Samenvattend vragen wij aan zowel de leden van de gemeenteraad als van het college van Burgemeester en Wethouders aandacht voor het ook in onze gemeente en omliggende gemeenten dreigend vastlopen van de hersteloperatie. Het heeft onze uitdrukkelijke voorkeur om nu met elkaar om tafel gaan om te voorkomen dat er -evenals op landelijk niveau al is gebeurd- een enorme stroom aan bezwaren en klachten ontstaat. Het kan ook binnen de gemeente leiden tot een ongekend beslag op mensen en middelen; dit voorkomen is in ons aller belang.

In afwachting van uw hulp en steun zijn wij natuurlijk bereid om met u in gesprek te gaan en zo nodig nadere toelichting te geven en te helpen met het oplossen van de bovengenoemde problematiek.

De gedupeerden uit Utrecht en omstreken.

---

[i] https://herstel.toeslagen.nl/samen-herstellen/wp-content/uploads/sites/5/2025/02/VNG_2025.02.03_aantal-melderspergemeente.pdf

[ii] https://herstel.toeslagen.nl/samen-herstellen/wp-content/uploads/sites/5/2025/02/VNG_2025.02.03_aantal-lenkinderenpergemeente.pdf

[iii] https://open.overheid.nl/documenten/5f5e7ae7-7c9c-4db0-94f9-841d70a2f83c/file

[iv] https://wetten.overheid.nl/BWBR0047436/2025-01-01/#Hoofdstuk1

[v] https://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0047436&hoofdstuk=2&afdeling=2.7&z=2025-01-01&g=2025-01-01

[vi] https://vng.nl/sites/default/files/2022-11/VNG%20rapport_hersteloperatie_sjabloon.pdf pagina 9

Linda Voortman
Wethouder voor Werk en Inkomen, Wmo en Welzijn, Diversiteit en Inclusie, Grondzaken, Groen, Dierenwelzijn, Publieksdienstverlening, Wijk West
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 14 030
www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

Aan:
De heer en mevrouw [redacted] en mevrouw [redacted], namens de groep van toeslagenouders,
te Utrecht

Behandeld door	J. Jousma	**Datum**	16 april 2025
Telefoonnummer	14030	**Ons kenmerk**	30253443
E-mail		**Onderwerp**	Signalen brede ondersteuning hersteloperatie kinderopvangtoeslag
Bijlage(n)			
Uw kenmerk		**Verzonden**	17 april 2025
Uw brief van	11 februari 2025	Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden	

Beste heer en mevrouw [redacted] en mevrouw [redacted], beste toeslagenouders,

Naar aanleiding van uw brief ‘Signaal over problemen met brede ondersteuning gemeente Utrecht’ van 11 februari j.l. zijn wij op 28 maart met elkaar in gesprek gegaan. Ik vond het een waardevol gesprek. Tijdens ons gesprek hebt u een duidelijke toelichting gegeven op de signalen.
Uw signalen bevatten waardevolle informatie over hoe bepaalde punten in het proces en de communicatie vanuit de brede ondersteuning door toeslagenouders beleefd worden en wat er beter kan en moet.

Wij vinden het net als u heel erg belangrijk dat toeslagenouders zich goed gehoord en gezien voelen in de brede ondersteuning. Zorgvuldige, vertrouwenswaardige en gelijkwaardige communicatie en daar naar handelen zijn daarbij essentieel.
We waarderen ook uw handreiking om ons inzicht te geven in wat er beter kan en moet in het proces en de uitvoering van de brede ondersteuning. Zo ook de werkwijze en communicatie omtrent het plan van aanpak en een aanvraag.

Inmiddels heeft er op 11 april een vervolggesprek met u, de gemeente en de buurtteams plaatsgevonden waarin de signalen verder zijn besproken. Op basis van uw signalen in de brief en de gevoerde gesprekken zijn we aan de slag gegaan met de volgende punten ter verbetering.

We hebben allereerst uw oproep gehoord om gebruik te maken van de ervaring van toeslagenouders. We onderzoeken momenteel waar en op welke manier we ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid op een goede manier kunnen borgen om onze processen en besluiten beter te maken. Als hier meer duidelijkheid over is maken we dit uiteraard kenbaar aan u. Parallel hieraan gaan we vóór 1 juli al wel gebruik maken van de ervaringskennis van de Utrechtse toeslagenouders en op onderstaande punten input van hen ophalen.

We verbeteren het proces van het opstellen van het plan van aanpak, de aanvraag, het besluit en de terugkoppeling hiervan. We zorgen ervoor dat ouders meer eigen regie, eerlijkheid, transparantie en tijdigheid ervaren. Hierbij zetten we nu stappen om te komen tot zorgvuldigere communicatie. En we

zetten nu stappen om ouders beter mee te nemen in het proces en wat ze kunnen verwachten, inclusief de kaders die toegepast worden in de besluitvorming. Dit komt bijvoorbeeld in de vorm van een verhelderende flyer, waarvan we het voorlopige ontwerp uiterlijk 1 juli af hebben en willen voorleggen aan toeslagenouders.

Het vormgeven van een veilig onafhankelijk punt / loket als klachtenroute. Ook hierbij maken we graag gebruik van de inzichten van toeslagenouders om dit op de juiste manier in te richten en op een goede plek te beleggen. En ook hier willen we vóór 1 juli een gezamenlijk opgesteld plan klaar hebben, zodat we dat na de zomervakantie kunnen implementeren.

Daarnaast zijn we nu met het opleidingsprogramma van buurtteammedewerkers bezig om hen beter toe te rusten voor de brede ondersteuning. Naast vaardigheden en kennis is het van belang dat, zoals u aangaf, medewerkers een goed beeld krijgen van de doelgroep en we hun eigen frame overschrijven. Ook in het opleiden van medewerkers willen we toeslagenouders een rol laten spelen.

We hopen op een goed vervolggesprek met de buurtteams en de gemeente en maken graag ook in de toekomst gebruik van uw ervaringen en inzichten.

Met vriendelijke groet,



Linda Voortman

Zoals afgesproken verstrekken wij deze reactie cc in afschrift aan de gemeenteraad.

Burgemeester en wethouders
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 14 030
www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	J. Jousma	**Datum**	30 september 2025
E-mail	j.jousma@utrecht.nl	**Kenmerk**	32063769
Type brief	Voortgangsbrief	**Onderwerp**	Voortgang verbeteringen brede ondersteuning hersteloperatie toeslagenaffaire
Bijlage(n)	-	**Beleidsveld**	Werk en Inkomen

Geachte leden van de raad,

Goede hulp bieden en blijven bieden aan alle toeslagenouders en hun kinderen in Utrecht. Dat is en blijft belangrijk. We werken voortdurend aan het verbeteren van onze dienstverlening. De brief van de toeslagenouders heeft ons daarbij ook geholpen. Omdat we onze dienstverlening ook willen verbeteren op basis van de ervaringen van ouders en kinderen. In deze brief geven wij u een update over de genoemde acties ter verbetering van de brede ondersteuning.

Inzet ervaring toeslagenouders
De oproep van ouders om gebruik te maken van de ervaring van toeslagenouders hebben wij ter harte genomen.

Om meer inzicht te krijgen in waar de brede ondersteuning het beste versterkt kan worden door de inzet van ervaringsdeskundigen, hebben twee ervaringsdeskundigen, uit de landelijke ervaringsdeskundigenpool voor de hersteloperatie toeslagenaffaire van het bureau Steiger B, twee maanden (tot de zomer) meegelopen in de uitvoering van de brede ondersteuning. Met deze eerste tijdelijke opdracht hebben zij een goed beeld gekregen op de brede ondersteuning zoals die in Utrecht wordt uitgevoerd en op de (eerder door de ouders gesignaleerde) verbeterpunten.
Zij hebben op de onderdelen ‘Opleidingsprogramma medewerkers’ en ‘Informatievoorziening aan ouders en kinderen’ concrete resultaten opgeleverd en daarmee hun tijdelijke opdracht afgerond.
Op 15 september jongstleden zijn, na een openbare publicatie van de opdracht, twee ervaringsdeskundigen gestart in een tweede tijdelijke opdracht, om op de onderdelen ‘Veilig onafhankelijk punt / loket als klachtenroute’ en ‘Opleidingsprogramma medewerkers’ verder aan de slag te gaan.

Daarnaast hebben we gesproken met Utrechtse toeslagenouders (waaronder de briefschrijvers) om te toetsen of we nu de juiste stappen zetten. Zo hebben we hen meegenomen in wat we voor ogen hebben om de brede ondersteuning te versterken en te verbeteren, met de inzet van ervaringsdeskundigen, met de inzet van een steunpunt en door gebruik van een informatieboekje.

Hierover leest u in de onderstaande punten in deze brief meer.

Een veilig onafhankelijk punt / loket als klachtenroute
De twee ervaringsdeskundigen gaan een steunpunt voor toeslagenouders en hun kinderen inrichten, waar deze terecht kunnen met alle vragen rondom de brede ondersteuning en de hulp die zij hiervoor ontvangen van de buurtteams en de gemeente. We hopen dat dit steunpunt kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen en ervaren drempels om de professional te benaderen weg kan nemen. Door ouders en kinderen de mogelijkheid te bieden laagdrempelig in gesprek te gaan met een ervaringsdeskundige, als zij vastlopen of willen sparren, en samen een oplossing te zoeken om het gesprek met het buurtteam verder vorm te geven. Of om hen te helpen met het vinden en volgen van de bestaande klachtenroute van de buurtteams.
Het steunpunt zal bemenst gaan worden door vaste ervaringsdeskundigen. Hiervoor zullen we na de implementatiefase ervaringsdeskundigen werven, waar ook Utrechtse toeslagenouders en/of -kinderen zich voor kunnen aanmelden.

Opleidingsprogramma buurtteams
We investeren extra in het opleiden van professionals en hebben het opleidingsprogramma uitgebreid met de inzet van ervaringsdeskundigen. Zij helpen medewerkers het perspectief van toeslagenouders en hun kinderen en de materie van de brede ondersteuning beter te begrijpen, vanuit de theorie en de praktijk. Hiermee wordt de kennis en het handelingsperspectief van medewerkers verbeterd (zo ook de gespreksvaardigheden en bejegening).

In juli hebben de twee ervaringsdeskundigen in een opleidingsronde een groep medewerkers getraind op de brede ondersteuning. De groep bestond uit medewerkers die al langere tijd brede ondersteuning uitvoeren en uit net op de brede ondersteuning gestarte medewerkers.
Deze training en de interactie met ervaringsdeskundigen werd door medewerkers zeer gewaardeerd en zal een vast onderdeel van het opleidingsprogramma blijven.

Om de kennis en het handelingsperspectief van medewerkers verder te verbeteren gaan de twee ervaringsdeskundigen een spreekuur voor medewerkers opzetten, om medewerkers te faciliteren om met ervaringsdeskundigen te sparren en casuïstiek te bespreken.

Met dit opleidingsprogramma borgen we dat elke medewerker die brede ondersteuning biedt over de benodigde kennis en handelingsperspectief beschikt.
Ook op dit onderdeel willen we met vaste ervaringsdeskundigen gaan werken. Voor het spreekuur en het structureel verzorgen van training brede ondersteuning aan medewerkers. Hiervoor zullen we, na de implementatiefase van het spreekuur, ervaringsdeskundigen werven waar ook Utrechtse toeslagenouders en/of -kinderen zich voor kunnen aanmelden.

Informatievoorziening en communicatie over brede ondersteuning aan ouders en kinderen
Om de toeslagenouders en hun kinderen beter mee te nemen in het proces en wat ze kunnen verwachten van de brede ondersteuning, hebben we samen met ervaringsdeskundigen en Utrechtse ouders een informatieboekje gemaakt. Het informatieboekje is verspreid onder de buurtteams, zodat deze voor alle ouders en kinderen beschikbaar is in de wachtruimtes van de buurtteams en tijdens het eerste gesprek meegegeven kan worden. We gebruiken het informatieboekje ook om nieuwe informatie te delen met ouders en kinderen, bijvoorbeeld wanneer het steunpunt is gestart en waar het steunpunt hen bij kan helpen.

Duidelijkheid over de brede ondersteuning bieden aan toeslagenouders en kinderen
Gemeenten hebben vanuit het wettelijke kader van de Wet herstel toeslagen veel beleidsruimte om de brede ondersteuning uit te voeren. Iedere gemeente vult die ruimte op haar eigen manier in, bijvoorbeeld bij het toekennen en afwijzen van aangevraagde voorzieningen. Dit zorgt voor onduidelijkheid en onrust bij ouders en kinderen en draagt niet bij aan het herstel van vertrouwen. Om ervoor te zorgen dat ouders en kinderen beter weten waar ze aan toe zijn en meer rust en vertrouwen ervaren, zijn we aan de slag gegaan met het vormgeven van beleidsregels, samen met andere gemeenten, de VNG en onder andere in afstemming met de landelijke toeslagenoudercommissie. Hiermee zorgen we dat we zowel aan medewerkers als aan ouders en kinderen beter uitlegbare kaders bieden waarmee transparantere besluitvorming tot stand komt. Over wat de brede ondersteuning wel en niet is (uitgangspunten, begrippen) en het proces dat we volgen. En over welke afwegingen we maken en de factoren die we meewegen, om voorzieningen wel of niet toe te kennen en tot maatwerk te komen.

Evaluatie hulpverlening brede ondersteuning buurtteams
Aanvullend op de verbeterpunten benoemd in de vorige brief zijn de buurtteams gestart met een evaluatie. Om beter zicht te krijgen op hoe de brede ondersteuning door zowel toeslagenouders en hun kinderen als professionals wordt ervaren en welke verbeterpunten er zijn. Deze evaluatie wordt door een extern bureau uitgevoerd en loopt van september tot en met december 2025. De inzichten uit dit onderzoek zullen we gebruiken voor verdere verbetering van de brede ondersteuning.

We vinden het belangrijk dat ouders en kinderen hun ervaringen over de brede ondersteuning structureel met ons kunnen delen, zodat we inzicht hebben in hoe het gaat en om van te leren. Daarom zijn we nu bezig met de implementatie van de Ervaringwijzer, specifiek gericht op de brede ondersteuning. Om ouders en kinderen laagdrempelig, anoniem en wanneer zij dat willen hun ervaring aan ons mee te laten geven.

We houden u graag op de hoogte over de voortgang van de verbeteringen op de brede ondersteuning. In april 2026 zullen we u hier nader over informeren.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris, de burgemeester,

Signalering problemen Brede Ondersteuning voor gedupeerden kinderopvangtoeslagenaffaire

Basisinformatie

Datum	09 Oktober 2025
Gespreksleider	Hester Assen
Tijd	19:30-20:30
Zaal	Stadhuishal
Werkvorm	Regulier
Portefeuillehouder	Wethouder Voortman
Vervolg	De gemeenteraad debatteert op donderdag 16 oktober over dit onderwerp in de vergadering van de commissie: Volksgezondheid, Onderwijs, Werk en Economie Wilt u nog informatie delen met raadsleden? Stuur dit naar raadsinformatiebijeenkomst@utrecht.nl
Link	Website gemeente en Facebook-pagina ‘Gemeenteraad Utrecht’
Deelnemers	

Programma

19:30 opening RIB

19:32 Toelichting ambtenaar, korte inleiding: verdeling verantwoordelijkheden, financieringsstromen, verwachtingen tov gedupeerden + eventuele vragen van raadsleden

Vanaf +- 19:40 tot 19:55 spreektijd aan Lokalis en gemeente ihkv reflectie op de 7 onderwerpen:

1. de bejegening
2. ‘dedicated’ team
3. steun van ook Utrechtse ervaringsdeskundigen
4. meer vertrouwen geven
5. wél ruimhartig beschikken rekening houdend met het verleden
6. meer bekendheid
7. de klachtenroute

19:55 10 minuten vragen van raadsleden aan gemeente / Lokalis

20:05 15 minuten inspreken ouders

20:20 Vragen van raadsleden aan ouders

20:30 sluiting

Motivatie

Er worden problemen geconstateerd in de Brede Ondersteuning voor gedupeerden van de Toeslagenaffaire. Een groep gedupeerde ouders heeft hierover grote zorgen. Ze zien na gesprekken met de gemeente en Lokalis dat er gewerkt wordt aan verbetering, maar de vraag is of dat wel genoeg is. Het gaat om de volgende onderwerpen en zorgen:

1. Bejegening: Zorg voor respectvolle behandeling, vermijd betutteling en denigreren.
2. Dedicated team: Richt een betrokken, vast team in bij Lokalis/Buurtteam Jeugd en Gezin, niet alleen bij dringende aanvragen het “erbij doen”.
3. Ervaringsdeskundigen: het inschakelen van (betaalde) ervaringsdeskundigen voor klankbord/advies.
4. Vertrouwen: meer vertrouwen geven, ken middelen toe aan ouders zelf, in plaats van uitbetaling aan derden.

5. Ruimhartigheid: Hanteer een ruimhartige benadering bij toekenningen, passend bij het verlies wat eerder door toedoen van de overheid is ontstaan.
6. Bekendheid: meer bekendheid geven aan de mogelijkheden en de beschikbaarheid van een Lotengenotengroep, zodat een grotere groep gedupeerden kan worden bereikt en gesteund.
7. Klachtenroute: Zorg voor een duidelijke, toegankelijke en werkende klachtenprocedure.

Agendeerders

1. EenUtrecht, Gert Dijkstra
2. Partij voor de Dieren, Anne Sasbrink
2. D66, Venita Dada-Anthonij
3. DENK, Iskender Simsek
4. GroenLinks, Meike Hellevoort
6. Volt, Anton Stam
7. PvdA, Titus Stam
8. CDA, Bert van Steeg
9. ChristenUnie, Bina Chirino
10. VVD, Mariam Al-Saqaff

Brede ondersteuning in Utrecht
Raadsinformatie bijeenkomst 09 oktober 2025



09-10-2025

Tom van der Eijk, Jessica Jousma, Martijn Wuister

Gemeente Utrecht

utrecht.nl/toeslagenaffaire

Inleiding

Toelichting op:

- Hoe zijn de verantwoordelijkheden verdeeld tussen het Rijk en de gemeente in de ondersteuning van gedupeerden van de Toeslagenaffaire?
- Hoe verlopen de financieringsstromen?
- Wat wordt er van gedupeerden zelf verwacht bij het aanvragen van hulp?

Vragen van raadsleden

Verantwoordelijkheden Rijk en gemeente

De Hersteloperatie toeslagenaffaire van het Rijk is gestart in 2020 en bestaat uit meerdere met elkaar samenhangende onderdelen van het herstelproces, waaronder:

Financieel Herstel > verleden

- Gericht op geleden schade in het verleden (en wat had kunnen zijn)
- Compensatie, schaderoutes en aanvullende schade.
- Kwijtschelden van publieke en private schulden

  wettelijke bevoegdheden uitvoering o.a. aan gemeenten verleend
- Verantwoordelijkheid Rijk.

Brede ondersteuning > nu en toekomst

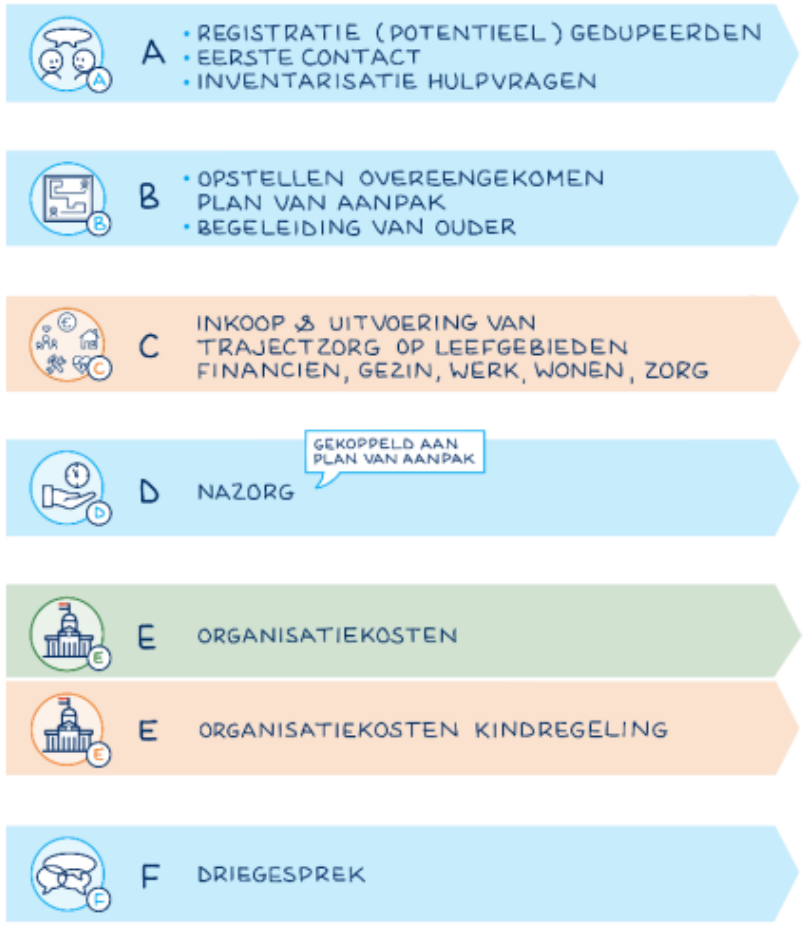
- Gericht op (emotioneel) herstel huidige situatie en ondersteuning voor een stabiele toekomst / nieuwe start.
- Gericht op 5 leefgebieden (financiën, gezin, werk, wonen en zorg) met bijbehorende doelstellingen.
- Tijdelijke ondersteuning gericht op het verstrekken van hulp en voorzieningen. Materiële voorzieningen kunnen hier onderdeel van zijn, indien noodzakelijk voor het bieden van hulp om een nieuwe start te kunnen maken.
- Buurtteams voeren uit en werken samen met o.a. Schuldhulpverlening Werk en Inkomen (gemeente).
- Verantwoordelijkheid Rijk

  wettelijke bevoegdheden uitvoering aan gemeenten verleend (met mogelijkheid om uit te laten voeren door derde partijen, zoals het buurtteam Jeugd & Gezin en het buurtteam Sociaal in Utrecht).

Hoe verlopen de financieringsstromen

- De SPUK is de manier waarop gemeenten gefinancierd worden om hun werk uit te voeren. In de SPUK wordt geregeld waarvoor gemeenten middelen krijgen en hoe deze verantwoord moeten worden (binnen gemeente en naar het Rijk).
- Kosten vanuit de componenten kunnen door gemeenten worden gedeclareerd bij het Rijk. Zowel intern als naar partners worden de gemaakte kosten verrekend door gemeente.
- De SPUK wordt niet gebruikt om te beslissen welke hulp en brede ondersteuning gedupeerde ouders/kinderen (kunnen) krijgen.
- De basis voor de brede ondersteuning en de individuele hulpvraag ligt in de Wet hersteloperatie toeslagen (Wht) en het daaruit voortkomende persoonlijke plan van aanpak waarbij maatwerk centraal staat.

Componenten SPUK (Specifieke Uitkering)



Gemeente Utrecht

Wat wordt er van gedupeerden zelf verwacht bij het aanvragen van hulp

Aanmelden brede ondersteuning

- Diverse kanalen: rechtstreeks bij het buurtteam – via de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) van het Rijk – via de gemeente aanmelden bij buurtteam – via gemeente geldzorgen / schulden, en zij leggen contact met buurtteam voor oppakken brede ondersteuning.

Start ondersteuning met plan van aanpak en aanvraag voorzieningen

- Samen met de buurtteammedewerker - vanuit de hulpvraag van ouders en kinderen – obv de doelstellingen op de 5 leefgebieden - wat is er nu en de komende 2 jaar nodig om weer stappen te kunnen zetten en toe te werken naar het kunnen maken van een nieuwe start – aanvraag voorzieningen mogelijk.

Ruimhartig, eigen regie, samen en maatwerk

- Aan de toegang zijn geen aanvullende kaders of toetsen verbonden en de hulp wordt zo snel mogelijk (binnen 10 werkdagen eerste gesprek) en gericht ingezet, samen met medewerker buurtteam.
- De hulpvraag wordt samen met de ouder en/of het kind bepaald. Waar nodig kan een ervaringsdeskundige de ouder / het kind ondersteunen.
- De in te zetten ondersteuning en voorzieningen hangt af van de behoefte en de individuele situatie van de ouder en het gezin ten tijde van de aanmelding voor brede ondersteuning.
- Hierdoor zijn we (samen met partners) in staat maatwerk te leveren.

Thema’s

Toelichting op:

1. Bejegening
2. Dedicated team
3. Steun van ook Utrechtse ervaringsdeskundigen
4. Meer vertrouwen geven
5. Wél ruimhartig beschikken rekening houdend met het verleden
6. Meer bekendheid lotgenotengroep
7. Klachtenroute

Vragen van raadsleden

Bejegening

- De signalen over bejegening nemen we serieus.
- Ervaringsdeskundigheid is ingezet om tot een verbeterplan te komen.
- Ontwikkeling van een aangepast opleidingsprogramma over brede ondersteuning en bejegening.
- Spreekuur voor medewerkers met ervaringsdeskundigen.
- Dit vraagt voortdurende reflectie, kwaliteitsverbetering en doorontwikkeling.
- Extern bureau is gestart met een evaluatie van de brede ondersteuning bij de buurtteams. De uitkomsten hiervan zullen we verwerken tot een plan van aanpak.

Dedicated team

- Brede ondersteuning belegd bij buurtteams, omdat hun originele opdracht dicht bij de werkzaamheden voor de brede ondersteuning ligt:
  - Daar werd al gewerkt met de 5 leefgebieden, door hulpverleners, waar basishulp op geboden wordt.
  - Buurtteams werken integraal, als spin in het web, met afspraken met partners.
- Binnen de buurtteams heeft elk team minimaal 2 specialisten op de brede ondersteuning. Waar mogelijk pakken zij deze dienstverlening op. Wanneer een andere collega een nieuwe casus oppakt, is dat altijd samen met één van deze specialisten. De specialisten worden ondersteund door 3 coördinatoren.
- Voordelen van deze inrichting
  - Wachtlijsten voorkomen doordat capaciteit direct beschikbaar is en waar nodig snel opgeschaald kan worden.
  - Na het beëindigen van de brede ondersteuning is geen overdracht nodig, maar kan reguliere hulp vanuit het buurtteam door dezelfde contactpersoon gegeven worden.
  - Medewerkers hebben een gemengde caseload, waardoor hun werk niet uit alleen brede ondersteuning bestaat. Dit past beter bij de draagkracht van medewerkers.
- Uitdaging van deze inrichting
  - Om de nodige kwaliteit te leveren is een grotere inzet nodig om kennis en vaardigheden van de professionals op peil te krijgen en houden. Daarom zetten we zwaar in op training, kennisdeling en het tactisch verdelen van capaciteit.

Steun van ook Utrechtse ervaringsdeskundigen

- Ervaringsdeskundigen en mensen met ervaringskennis zijn zeer waardevol.
- Ervaringsdeskundigen hebben het gehele proces doorlopen, dus ook het schadeproces (financieel herstel), en hebben aanvullende vaardigheden geleerd om hun ervaring professioneel in te zetten.
- Mensen met ervaringskennis: ervaringskennis wordt opgedaan op het moment dat iemand gaat reflecteren op zijn eigen ervaring en deze kennis kan inzetten.
- Q2 2025 gestart met traject om gebruik te maken van ervaringskennis/-deskundigheid:
  - Intern onderzoek naar vergelijkbare praktijk binnen Utrecht en G3/Almere
  - Opdracht aan Steiger B om advies te schrijven (door ervaringsdeskundigen)
  - Inhuuropdracht 6 maanden voor 2 ervaringsdeskundigen voor implementatie → stevige professionals met implementatie ervaring nodig
  - Vaste posities ervaringsdeskundigen op uiteenlopende plekken → ervaring met de Utrechtse brede ondersteuning op bepaalde posities zeer gewenst, ook zekerheid vast dienstverband.
- Inzet ervaringskennis waar mogelijk:
  - Meedenken met voorstel steunpunt (veilig onafhankelijk punt /loket als klachtenroute)
  - Kritische blik op standaardtekst in beschikking.
  - Inzet Ervaringwijzer - structureel ophalen ervaringen ouders en kinderen vanaf 2026.

Meer vertrouwen geven

- Bij toekenningen van middelen zijn er verschillende opties voor de betaling:
  - Betalingen via i-deal met de Buurtteammedewerker
  - Bedragen rechtstreeks overmaken naar de aanbieder
  - Ouder ontvangt een pinpas met daarop het toegekende bedrag
  - Bedragen kunnen worden overgemaakt naar de ouder
- We zien verschillende behoeftes en samen met de ouder / het kind kijken we welke vorm van uitbetalen het beste past.
- Met de geboden opties proberen we voor ouders en hun kinderen:
  - De administratielast te verminderen
  - De keuzevrijheid en eigen regie te vergroten.
  - Maatwerk te leveren
  - Bij te dragen aan herstel van vertrouwen

Wél ruimhartig beschikken rekening houdend met het verleden

Hanteer een ruimhartige benadering bij toekenningen, passend bij het verlies wat eerder door toedoen van de overheid is ontstaan.

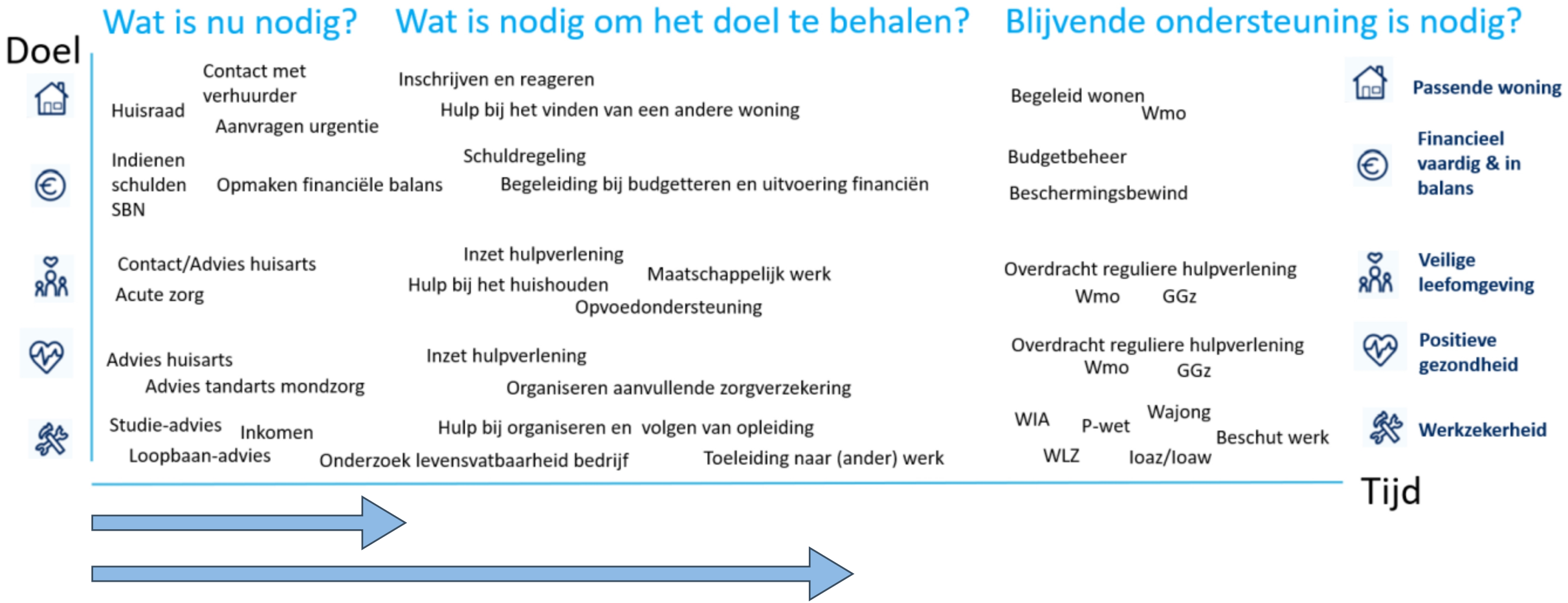
We volgen hierbij de wettelijke uitgangspunten voor de brede ondersteuning en de richtlijnen van de VNG:

- We kijken vanuit de huidige situatie wat iemand nodig heeft op de doelstellingen van de 5 leefgebieden. Materiële voorzieningen –spullen- kunnen onderdeel zijn van de brede ondersteuning voor zover zij noodzakelijk zijn voor het behalen van de doelstellingen. Er is ruimte om binnen een termijn van een halfjaar na het eerste gesprek te besluiten over welke materiële verstrekkingen onderdeel zijn van het plan van aanpak.
- We doen dit ruimhartig, door het bieden van tijdige en de meest adequate (passende) hulp op basis van maatwerk.
- We kijken in de brede ondersteuning naar de impact van het tempo van het financiële herstelproces (gericht op schade uit het verleden en uitgevoerd door het Rijk).

We gaan meer duidelijkheid bieden aan ouders, kinderen en medewerkers mbv beleidsregels.

Wél ruimhartig beschikken rekening houdend met het verleden

Hanteer een ruimhartige benadering bij toekenningen, passend bij het verlies wat eerder door toedoen van de overheid is ontstaan.



Gemeente Utrecht

Meer bekendheid lotgenotengroep

- Promotie via websites gemeente en buurtteams, flyers, informatieblad en via medewerkers
- Organisatie door Stichting Lotgenotencontact
- Voor en door lotgenoten
- Buurtteam faciliteert: regelt locatie en informatievoorziening
- In gesprek met Stichting Lotgenotencontact wat zij nodig hebben om aan behoefte van toeslagenouders en hun kinderen te voldoen.

De klachtenroute

- Klachtenroute buurtteams te vinden op de website en via informatieblad.

- Om de drempel naar de klachtenroute te verlagen creëren we een steunpunt met ervaringsdeskundigen. Het steunpunt kan onder meer:

    - Helpen te bepalen of een klacht of bezwaar ingediend moet worden
    - Helpen de klacht of bezwaar op papier te zetten en in te dienen
    - De weg wijzen naar juridische hulp wanneer nodig
    - Ondersteunen bij gesprekken met medewerkers
    - Ondersteunen bij vervolgtraject klacht of bezwaar